

# Trabalho de conclusão de curso

## Documento de interface

Projeto: Sistema de Suporte.

Manuel Otavio Ajauskas Machado 4º SI

## Tela de acesso ao sistema

Mo Suporte

Usuário:

Senha:

[Esqueci minha senha](#)

O campo de usuário deveria ser preenchido com o CPF da pessoa que vai ser o usuário ou o login da pessoa.

O campo de Senha deve ser preenchido com a senha do usuário, mas na tela apareceram asteriscos. (Caso for primeiro acesso a senha será padrão e ao acessar o sistema pedira para trocar) ao clicar no botão entrar terá que validar a senha, estando correta direcionar para a tela inicial, caso contrário mostrar mensagem de erro.

# Telas Usuário

## Tela inicial

Mo Suporte

Atendimento Online

Criar Chamado

Histórico

Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio

Sair

Chamados Pendentes

PESQUISAR

DATA	STATUS	PROTOCOLO	ASSUNTO
12/03 – 10:20	Pendente	20000	Problemas com email
13/03 – 13:43	Em Andamento	20032	Criar usuário

Para sair do sistema é só clicar no botão sair no canto superior do lado direito da pagina. No quadro abaixo do menu mostra os chamados pendentes de finalização, o chamado que encontrasse com o status pendente significa que o atendente ou a área responsável precisa de algum dado que não foi passado na criação do chamado, que é necessário para atender aquele chamado e o usuário consegue ver o que estão pedindo no status que fica com a cor vermelha, já os que estão com o status em andamento significa que estão verificando e resolvendo o chamado, já os finalizados só é possível ver no histórico.O menu será igual o modelo abaixo com algumas modificações:

						MANUEL OTAVIO AJAUSKAS MACHADO
Simulação	Operações	Administração	Cadastros	Relatórios	Meus Recursos	Consulta Fone

Como mostra a primeira figura se clicar no botão ATENDIMENTO ONLINE, irá direcionar para a tela abaixo:

Mo Suporte

Atendimento Online

Criar Chamado

Histórico

Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio

Sair

Atendimento Online

Assunto do Atendimento

Problemas com a impressora

Prioridade: Alta

ENVIAR

O usuário deverá preencher o assunto do que ele precisa tratar no atendimento online, onde deverá colocar a prioridade se é alta, baixa ou normal.

Ao clicar no botão ENVIAR direcionará para a tela abaixo:

Mo Suporte

Atendimento Online

Criar Chamado

Histórico

Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio

Sair

Atendimento Online

Você é o 2 da fila.

No momento todos os nossos  
atendentes estão ocupados  
Em alguns instantes iremos  
Atendelo !!!

Enquanto o usuário aguarda a vez dele aparecerá a tela acima. Quando chegar a vez dele será direcionado para a tela abaixo:

Mo Suporte	
Atendimento Online	Criar Chamado
Histórico	Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio
Sair	
Atendimento Online	
Protocolo: 20009	Assunto: Teste
	ENVIAR

Na tela acima no canto superior do lado esquerdo da pagina aparecera o numero do protocolo e ao lado o assunto do atendimento. Mais abaixo no quadro em cinza irão aparecer as mensagens dele e o atendente com a hora, mais embaixo no quadro em branco o usuário vai escrever a mensagem que ele quer enviar, ao clicar no botão ENVIAR a mensagem que está no quadro em branco devera aparecer no quadro em cinza, para o atendente poder ver.

Após o atendente finalizar o atendimento aparecera a tela abaixo:

Mo Suporte	
Atendimento Online	Criar Chamado
Histórico	Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio
Sair	
Atendimento Online	
Fechar	
O numero do seu protocolo é: 20009	

Ao clicar no botão fechar do lado superior no canto direito da pagina fecha essa tela que mostra o protocolo e direciona para a tela inicial abaixo:

Mo Suporte

Atendimento Online

Criar Chamado

Histórico

Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio

Sair

Chamados Pendentes

DATA	STATUS	PROTOCOLO	ASSUNTO
12/03 – 10:20	Pendente	20000	Problemas com email
13/03 – 13:43	Em Andamento	20032	Criar usuário

Ao clicar no botão CRIAR CHAMADO direciona para a tela abaixo para criar o chamado:

Mo Suporte

Atendimento Online

Criar Chamado

Histórico

Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio

Sair

Criar Chamado

Assunto do Chamado

Criar Usuário.

Descrição do Chamado

Criar Usuário para funcionaria nova Leila Leite, CPF: .....

Prioridade: Alta ▼

ENVIAR

Para criar um chamado tem que preencher o assunto do chamado no campo em branco, a descrição no quadro branco também, colocar a prioridade se é alta, baixa ou normal. Ao clicar no botão enviar direcionara para a tela abaixo:

Mo Suporte

Atendimento Online

Criar Chamado

Histórico

Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio

Sair

Abertura de Chamado

Fechar

Chamado criado com sucesso.  
O numero do seu chamado é: 20009

A tela acima mostra que o chamado foi criado sucesso e o numero do chamado. Ao clicar no botão fechar direciona para a tela inicial.

Ao clicar no botão HISTORICO aparecera abaixo as opções se ele quer ver o histórico de chamados ou de atendimentos e após escolher direciona para a tela abaixo:

Mo Suporte

Atendimento Online

Criar Chamado

Histórico

Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio

Sair

Histórico de chamados

PESQUISAR

DATA	STATUS	PROTOCOLO	ASSUNTO
12/03 – 10:20	Finalizado	20000	Problemas com email
13/03 – 13:43	Finalizado	20032	Criar usuário

Para pesquisar basta colocar a data, protocolo ou o assunto do email e clicar no botão PESQUISAR.

Para alterar a senha é só clicar no nome do usuário no canto superior do lado direito da pagina, que direcionara para a tela abaixo:

Mo Suporte			
Atendimento Online	Criar Chamado	Histórico	Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio
			Sair
Alterar Senha			
SENHA ANTIGA	<input type="text" value="Teste123"/>		
NOVA SENHA	<input type="password" value="*****"/>		
CONFIRMAR NOVA SENHA	<input type="password" value="*****"/>		
<input type="button" value="CONFIRMAR"/>		<input type="button" value="CANCELAR"/>	

Para alterar a senha deves preencher a senha antiga, a nova senha e confirmar a nova senha, ao clicar no botão confirmar ele vai verificar se a senha tem os padrões corretos caso sim ele altera a senha e mostra uma tela informando que a senha foi alterada com sucesso, caso contrario mostra o erro, e o botão cancelar não faz alteração nem um e volta para a tela inicial.




# Telas Usuário

## Tela Inicial

Mo Suporte			
Próximo Atendimento	Lista de novos chamados	Histórico	Usuário Bem Vindo: Manuel Otavio Sair
Chamados Pendentes			
PESQUISAR:		<input type="text"/>	PESQUISAR
Data	Protocolo	Assunto	
01/02 – 15:21	10009	Login bloqueado	
03/02 – 11:33	10032	Senha de acesso	

No campo em branco no meio da tela na parte superior o atendente poderá pesquisar um chamado pendente, por data, protocolo ou assunto.

Ao clicar no botão PROXIMO ATENDIMENTO direcionara para tela abaixo:

Mo Suporte					
Próximo Atendimento	Lista de novos chamados	Histórico	Atendente	Bem Vindo: Manuel Otavio	Sair
Novos atendimentos					
Atender	Data	Protocolo	Aberto por	Assunto	Descrição
	13/03 – 13:43	23324	João	Problemas com meu login.	Não estou tento permissão para ...

Essa tela vai mostrar os atendimentos que estão na fila para serem atendidos. Para atender é só clicar no botão da primeira coluna, onde

as outras vão constar a data e a hora que foi iniciado a solicitação de atendimento, o numero do protocolo daquele atendimento, o nome da pessoa que abriu o assunto e a descrição. Ao clicar no botão da primeira coluna para fazer o atendimento vai direcionar para a próxima tela:

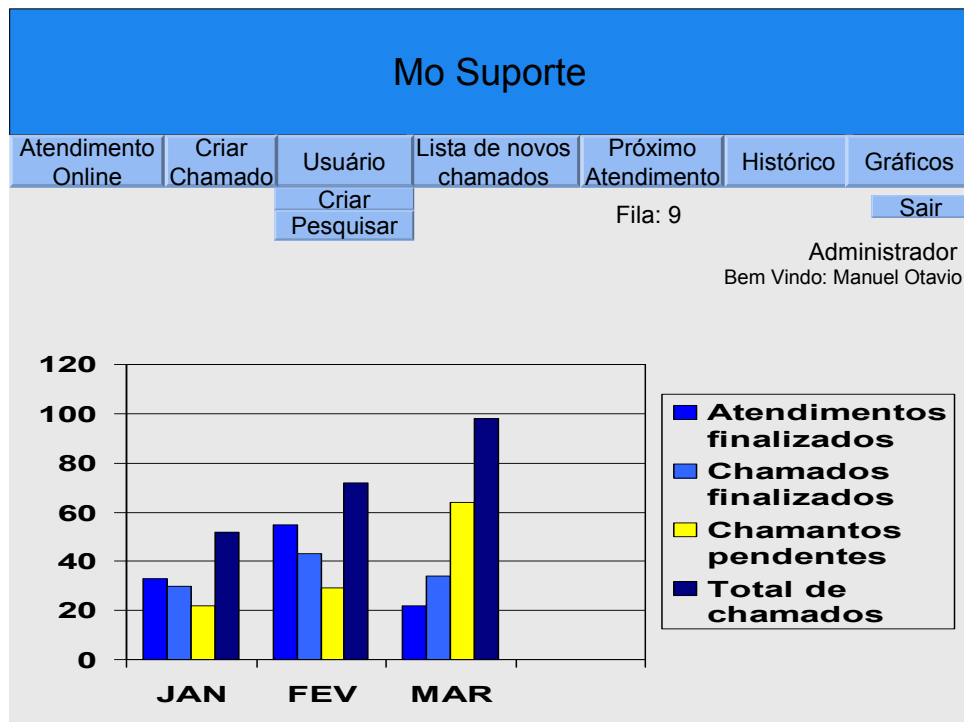
Mo Suporte					
Próximo Atendimento	Lista de novos chamados	Histórico	Atendente	Bem Vindo: Manuel Otavio	Sair
Atendimento Online					
Protocolo: 23343		Assunto: Teste			
Descrição: Teste					
					ENVIAR
					FINALIZAR

Essa tela refere-se ao atendimento, onde no canto superior do lado esquerdo mostra o numero daquele atendimento, mais no centro da tela o assunto a embaixo do protocolo a descrição daquele atendimento. No meio da tela no quadro em cinza vai mostrar toda a conversa com o usuário aonde vai sendo salva no banco, no quadro mais embaixo em branco é onde o atendente vai escrever a mensagem que ele quer enviar, para enviar basta clicar no botão ao lado escrito ENVIAR, o botão finalizar é quando o atendente quer finalizar o atendimento.

OBS: A tela de consulta de histórico de chamados e atendimentos online será a mesma do usuário, e a tela de alteração de senha também será a mesma do usuário.

# Telas Administrador

## Tela Inicial



Os primeiros botões ATENDIMENTO ONLINE e CRIAR CHAMADO, vão ser as mesmas telas e os mesmos procedimentos do Usuário, já os botões LISTA DE NOVOS CHAMADOS (aparecerá o numero de atendimentos na fila abaixo do botão), PROXIMO ATENDIMENTO e HISTORICO vão ser os mesmos procedimentos e as mesmas tela do atendente.

No meio da tela aparecerá o gráfico de quantos atendimentos online, quantos chamados foram criados, quantos desses chamados que foram criados estão em andamento, quantos estão pendentes e finalizados, do inicio do mês até aquela data.

Já o botão USUARIO vai aparece às opções para CRIAR e PESQUISAR clicando na opção de criar direciona para a tela abaixo:

**Mo Suporte**

Atendimento Online	Criar Chamado	Usuário	Lista de novos chamados	Próximo Atendimento	Histórico	Gráficos
--------------------	---------------	---------	-------------------------	---------------------	-----------	----------

Fila: 9 Sair

Administrador  
 Bem Vindo: Manuel Otavio

**Criar Usuário**

Nome:

CPF:

RG:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

Criar
Cancelar

Para criar um usuário basta preencher todos os campos e ao clicar em **CRIAR** vai ser criado no banco o usuário, se clicar no cancelar cancelará a ação e direcionara para a tela inicial.

Se clicar em usuário e depois pesquisar direcionara para a tela abaixo:

**Mo Suporte**

Atendimento Online	Criar Chamado	Usuário	Lista de novos chamados	Próximo Atendimento	Histórico	Gráficos
--------------------	---------------	---------	-------------------------	---------------------	-----------	----------

Fila: 9 Sair

Administrador  
 Bem Vindo: Manuel Otavio

**Pesquisa de Usuário**

PESQUISAR:  PESQUISAR

EDITAR	SITUAÇÃO	NOME
Lapis	Ativo	MANUEL OTAVIO
Lapis	Bloqueado	THIAGO COPADJIC

Nessa tela aparecera uma lista com todos os usuários, na segunda coluna da tabela mostra a situação dos usuários se está (Ativo, Bloqueado ou Inativo) e na terceira e ultima coluna vai mostrar o nome do usuário. Já clicando no botão da primeira coluna direcionara para a próxima tela para poder editar o usuário:

**Mo Suporte**

Atendimento Online	Criar Chamado	Usuário	Lista de novos chamados	Próximo Atendimento	Histórico	Gráficos
--------------------	---------------	---------	-------------------------	---------------------	-----------	----------

Fila: 9 [Sair](#)

Administrador  
 Bem Vindo: Manuel Otavio

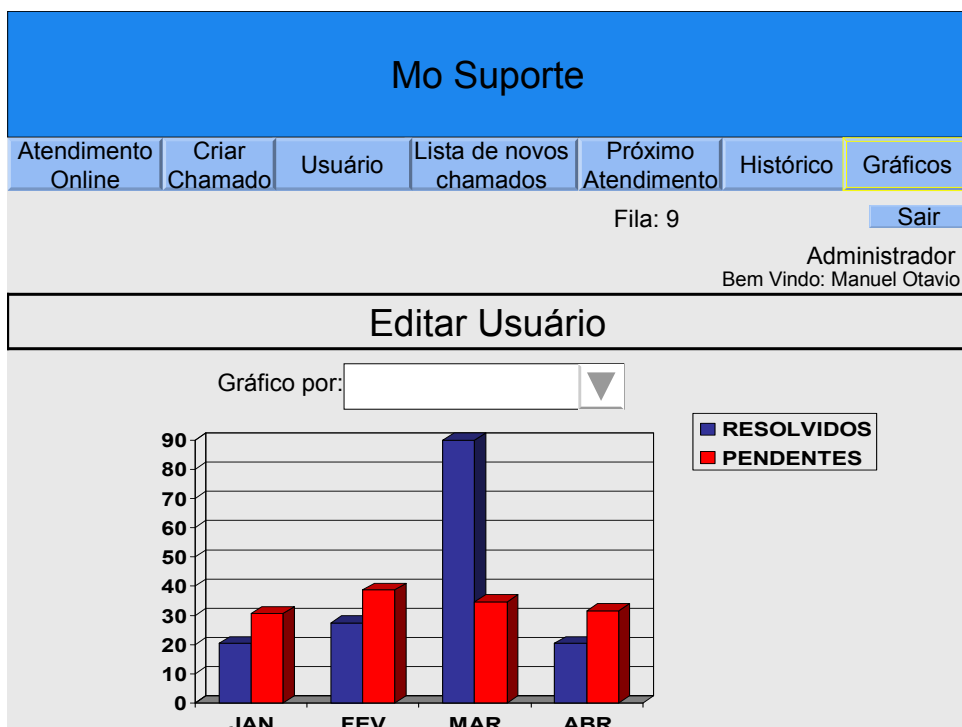
**Editar Usuário**

Nome:	<input type="text" value="Manuel Otavio"/>
CPF:	<input type="text" value="12345678911"/>
RG:	<input type="text" value="12345675"/>
Endereço:	<input type="text" value="Rua da Mooca"/>
Telefone:	<input type="text" value="(11)-2021-5588"/>
E-mail:	<input type="text" value="Manuel.machado@hotmail.com"/>
Tipo:	<input type="text" value="Atendente"/> ▼

[Salvar](#)
[Bloquear](#)
[Cancelar](#)

Nessa tela pode ser alterado qualquer dado cadastral do usuário inclusive o tipo do usuário. Ao clicar em salvar vai ser criado o usuário, ao clicar em bloquear o usuário vai ser bloqueado para acessar o sistema e se clicar em cancelar vai sair dessa tela sem fazer nada e direcionar para a tela inicial.

Se clicar no botão Gráfico direciona para a tela abaixo:



Nessa tela o administrador pode gerar os gráficos dos atendimentos online e chamados.

Pode ser gerado por mensal e por atendente, se for mensal tem que selecionar mensal ali no comboBox MENSAL e ao lado aparecera outro para selecionar o mês e vai ter um botão para gerar ai clicando vai gerar o gráfico e se clicar em gerar por atendente aparecera ao lado para selecionar o atendente que quer gerar o gráfico.

No gráfico mensal aparecera todos os atendimentos online, todos os chamados, abertos, pendentes e finalizados daquele mês e o total de pendentes no fim daquele mês. E no gráfico por atendente será gerado o gráfico com os dados de quantos atendimentos ele fez no mês, quantos chamados ele finalizou, pendenciou e quantos tem em andamento com ele no mês.